



Directrices operacionales



Misión

La Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia (CAO) se dedica a reforzar el impacto y la sostenibilidad en el desarrollo de los proyectos de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y del Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI), dando rápida y eficaz respuesta a las reclamaciones formuladas por comunidades afectadas y respaldando a la IFC y el OMGI para que su labor dé mejores resultados sociales y ambientales, promoviendo así un nivel más alto de responsabilidad.

Directrices operacionales

En las directrices operacionales se define la manera en que la Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia debe desempeñar sus diferentes funciones. La finalidad de las directrices es explicar a todas las partes la forma en que la CAO lleva a cabo su mandato.

Más información sobre la CAO

La CAO procura conseguir la máxima divulgación de los informes, conclusiones y resultados del proceso de la CAO mediante su publicación en su sitio web. Las directrices operacionales de la CAO y demás documentos públicos están disponibles en forma impresa y en Internet.

La página principal de la CAO en la Web y la información sobre cómo presentar una reclamación están disponibles en árabe, chino (mandarín), español, francés, inglés, portugués, ruso y otros idiomas para informar a las personas que podrían verse afectadas por proyectos de la IFC o el OMGI sobre la manera de presentar una reclamación.

Las directrices operacionales están disponibles en árabe, chino (mandarín), español, francés, inglés, portugués y ruso.

La información referente a reclamaciones concretas está disponible en inglés y, en la medida de lo posible, en el o los idiomas locales de los denunciantes.

Al final de este documento se incluye un glosario.

Sitio web de la CAO: www.cao-ombudsman.org

Índice

1. Las tres funciones de la CAO	
1.1 Mandato, términos de referencia y directrices operacionales de la CAO	4
1.2 Descripción de las tres funciones de la CAO	5
1.3 Independencia e imparcialidad	6
1.4 Comunicación	7
1.5 Confidencialidad y divulgación de información	8
1.6 Informes al Presidente y al Directorio del Grupo del Banco Mundial	9
2. La función de Ombudsman	
2.1 Orientación hacia la solución de los problemas	11
2.2 Presentación de una reclamación	11
2.3 Procedimiento para la recepción y evaluación de las reclamaciones	15
2.4 Asistencia para la solución de los problemas	17
3. La función de observancia	
3.1 Finalidad y foco de atención de las auditorías sobre la observancia	21
3.2 Definiciones y enfoque con respecto a las auditorías sobre la observancia	21
3.3 El proceso de una auditoría sobre la observancia	22
3.4 Confidencialidad, preparación y presentación de informes y divulgación de información	25
4. La función de asesoría	
4.1 Origen y principios de la función de asesoría	28
4.2 Inicio de actividades de asesoría y determinación de su alcance	28
4.3 El enfoque con respecto a la función de asesoría	31
4.4 Confidencialidad, preparación de informes y divulgación de información	33
Apéndice A. Modelo de carta de reclamación dirigida a la CAO	34
Glosario	36
Gráficos	
1.2 Gráfico 1. Las tres funciones de la CAO	6
2.2 Gráfico 2. Procedimiento de la CAO para tramitar las reclamaciones	14



Directrices operacionales

1. Las tres funciones de la CAO

1.1 Mandato, términos de referencia y directrices operacionales de la CAO

La Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia (CAO) es el mecanismo de recurso independiente de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI) para cuestiones ambientales y sociales. Establecido en 1999, el cargo de Ombudsman y Asesor en materia de observancia es de carácter independiente y su titular rinde cuentas directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial. El mandato de la CAO es:

- Prestar asistencia a la IFC y al OMGI en la solución justa, objetiva y constructiva de reclamaciones de personas afectadas por los proyectos de la IFC o el OMGI (o proyectos en que intervienen esas organizaciones), y
- Mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos de la IFC o el OMGI (o proyectos en que intervienen esas organizaciones).

El mandato de la CAO se explica en los términos de referencia, que han sido aprobados por el Presidente del Grupo del Banco Mundial. Los términos de referencia constituyen la base de estas directrices operacionales. El mandato de la CAO contempla un mecanismo para que personas, grupos de personas u organizaciones afectadas por un proyecto puedan presentar sus reclamaciones. Los términos de referencia se pueden consultar en Internet (<http://www.cao-ombudsman.org>). Se pueden solicitar ejemplares impresos de los documentos constitutivos de la CAO a la Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia.

En las directrices operacionales se describe la manera en que la Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia debe realizar sus diferentes funciones. La finalidad de las directrices es explicar a todas las partes la forma en que la CAO debe llevar a cabo su mandato, y ayudar a las personas y las comunidades a obtener acceso a dicha oficina.

Para cumplir su mandato, es fundamental que la CAO tenga flexibilidad de acción y pueda conservar su discreción. En consecuencia, si bien es útil tener un marco de procedimiento en la forma de un conjunto de directrices operacionales que den orientaciones a los denunciantes y a otros (incluida la CAO), es preciso subrayar que el propósito de las directrices no es imponer limitaciones indebidas a la CAO.

La Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia es dirigida por el Ombudsman y Asesor en materia de observancia (Vicepresidente de la CAO).

1.2 Descripción de las tres funciones de la CAO

La CAO tiene tres funciones distintas:

- La función de Ombudsman: Responder a las reclamaciones de personas, grupos de personas u organizaciones que se ven afectadas por los proyectos de la IFC y el OMGI (o proyectos en que intervienen estas organizaciones) y tratar de resolver de una manera justa las cuestiones planteadas utilizando un procedimiento flexible de solución de problemas. En la función de Ombudsman, la atención se centra en ayudar a encontrar una solución a las reclamaciones, idealmente mejorando los resultados sociales y ambientales en el terreno (véase la Sección 2).
- La función de observancia: Supervisar las auditorías del desempeño social y ambiental de la IFC y el OMGI, particularmente en relación con proyectos delicados, para asegurar la observancia de las políticas, directrices, procedimientos y sistemas (véase la Sección 3).
- La función de asesoría: Ofrecer asesoramiento independiente al Presidente del Grupo del Banco Mundial y a la administración de la IFC y el OMGI. En esta función, la CAO proporciona asesoría sobre cuestiones generales relacionadas con las políticas sociales y ambientales, directrices, procedimientos, cuestiones estratégicas, tendencias y cuestiones sistémicas. Se hace hincapié en mejorar el desempeño a nivel sistémico (véase la Sección 4).

En su función de Ombudsman, la CAO responde directamente a las inquietudes de personas, grupos de personas u organizaciones afectadas por proyectos de la IFC o el OMGI que presentan una reclamación ante dicha oficina (los denunciantes). Las actividades de la CAO en el cumplimiento de esta función se inician siempre en respuesta a una reclamación externa. La CAO tiene sistemas establecidos para proteger la confidencialidad del denunciante, si así se solicita. El principio de confidencialidad se aplica a la información proporcionada a la CAO por cualquiera de las partes en una reclamación.

En su función de observancia, la CAO responde a cuestiones planteadas por un denunciante –cuando éstas son remitidas por la CAO (función de Ombudsman)–, por el Presidente el Grupo del Banco Mundial, por la administración superior de la IFC o el OMGI, o directamente por el Vicepresidente de la CAO (véase la Sección 3.3.1). A diferencia de las auditorías aleatorias, las evaluaciones iniciales y auditorías sobre la observancia se emprenden únicamente en respuesta a inquietudes relativas a proyectos específicos y a sus repercusiones ambientales o sociales. Las auditorías sobre la observancia que realiza la CAO son independientes de las auditorías internas de la IFC y el OMGI, pero las complementan.

A diferencia de las otras dos funciones, la función de asesoría de la CAO no se relaciona con proyectos específicos. Su finalidad es mejorar el desempeño a nivel sistémico. La CAO no ofrece asesoría sobre proyectos específicos, ya que ello podría menoscabar su independencia para actuar como Ombudsman o auditor en materia de observancia. Sin embargo, en su función de asesoría, la CAO puede ofrecer consejos sobre cuestiones o tendencias nuevas o estratégicas, políticas, procesos o asuntos de principio. A menudo, el asesoramiento se basa en las lecciones recogidas de las actividades desarrolladas por la CAO en el marco de sus funciones de Ombudsman y de observancia. Diversas partes pueden hacer una solicitud de asesoría.

En el Gráfico 1 se muestran las tres funciones de la CAO y las interfaces entre ellas.

Las tres funciones de la CAO



1.3 Independencia e imparcialidad

La independencia e imparcialidad de la CAO son de la máxima importancia. La CAO no se identifica ni está vinculada con ningún sector o interés. La independencia con respecto a la administración interna de la IFC y el OMGI permite a la CAO ofrecer a las organizaciones asesoramiento objetivo para ayudarlos a realizar mejor su labor. La independencia y la imparcialidad fomentan la seguridad y la confianza de los patrocinadores, las comunidades locales, las organizaciones no gubernamentales (ONG) y la sociedad civil en general. Esta seguridad y confianza son requisitos imprescindibles para que la CAO pueda resolver los problemas sobre el terreno.

La independencia e imparcialidad de la CAO se refuerzan con varios mecanismos estructurales:

- La CAO rinde informes directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial y no forma parte de la estructura de administración interna ni de la IFC ni del OMGI.
- La CAO contrata a su propio personal.
- El personal de la CAO es independiente de la estructura de gestión de la IFC y el OMGI.
- La Oficina de la CAO está ubicada físicamente en un lugar seguro al que sólo tiene acceso directo el personal de la CAO.
- El Vicepresidente de la CAO y el personal a su cargo deben evitar comprometerse en los procesos internos de la IFC y el OMGI, pues ello podría poner en peligro la neutralidad del cargo. Esa cautela debe compensarse con los requisitos de la función de asesoría de la CAO.

- Los contratos del personal profesional de la CAO no permiten que dicho personal obtenga empleo en la IFC o el OMGI durante un período de dos años después del cese de servicio en la CAO.

En caso de que un empleado de la Oficina de la CAO tenga un conflicto de interés en relación con una reclamación determinada, esa persona deberá excluirse de toda participación a la hora de responder a la reclamación.

Parámetros de las funciones de la CAO

El amplio mandato de la CAO le confiere gran autoridad en sus tres funciones. Por ejemplo, si bien la CAO no es un juez, un tribunal ni policía, hay formas de influencia por las cuales puede definir los problemas que se han de abordar en una reclamación, hacer propuestas innovadoras y prácticas para dar solución a un problema y alentar a las partes a entablar un diálogo. La CAO no puede obligar a órganos externos a modificar su comportamiento ni a abandonar sus prácticas, pero puede apelar a la influencia de la IFC y el OMGI para instar a las partes a adoptar las recomendaciones formuladas.

Es importante que los denunciantes tengan expectativas realistas acerca de lo que la CAO puede hacer en respuesta a una reclamación, y que las organizaciones que apoyan a los denunciantes expliquen cabalmente las oportunidades que ofrece la intervención de la CAO, así como las limitaciones de dicha acción.

1.4 Comunicación

El éxito de la CAO depende de la eficacia con que se comunique con los denunciantes, las comunidades locales, los patrocinadores, el personal de la IFC y el OMGI y otras partes interesadas.

Si bien la CAO tiene en cuenta las opiniones de todos los interesados en un proyecto, reconoce que, en las comunidades locales, las minorías y los grupos vulnerables suelen encontrarse las personas que más tienen que ganar o perder con un proyecto y con frecuencia son las peor equipadas para dar a conocer sus intereses y preocupaciones. La CAO también establece una relación directa con los patrocinadores. Ambos tipos de relaciones son fundamentales para poder solucionar los problemas con eficacia.

La CAO trata de mejorar la interacción con las comunidades locales por los siguientes medios:

- Publicación de estas directrices operacionales, los términos de referencia de la CAO, folletos informativos y otros materiales en los principales idiomas del Grupo del Banco Mundial y su distribución por intermedio de la Oficina de la CAO, la World Wide Web y otros medios culturalmente adecuados.
- Difusión de información sobre la CAO y sus objetivos en los países en desarrollo, por intermedio de las personas de contacto del Grupo del Banco Mundial, los patrocinadores, ONG y otros medios.
- Encuentros con las comunidades locales o sus representantes, a pedido de éstos, para proporcionar información sobre las operaciones de la CAO y cómo presentar reclamaciones.

- Establecimiento de comunicaciones, cuando sea posible, en el idioma de las comunidades afectadas por los proyectos.
- Solicitud de asesoría a quienes tienen conocimientos especializados en los países y adquisición de conocimientos locales como base para las intervenciones.
- Atención a los factores locales específicos que influyen en la capacidad de las comunidades de participar en la resolución de los problemas y de comunicarse con franqueza.



El idioma de trabajo de la Oficina de la CAO es el inglés. Las reclamaciones podrán presentarse en cualquier idioma. La comunicación con los denunciantes, los informes provisionales y finales, los arreglos y planes correctivos se traducirán, cuando sea posible, al idioma de los denunciantes y a cualquier otro idioma que la CAO considere necesario. También podrán presentarse en otra forma más adecuada a la cultura de que se trate.

1.5 Confidencialidad y divulgación de información

La confidencialidad y la divulgación de información revisten importancia para la CAO. Mientras que la confidencialidad es importante en algunos casos relacionados con la función de Ombudsman, la divulgación de información es crucial para reforzar la independencia y la imparcialidad de la CAO. En algunas ocasiones, es también muy valiosa para llegar a una solución.

Los términos de referencia de la CAO limitan su capacidad de divulgar públicamente información por propia iniciativa. La CAO está obligada por las políticas sobre difusión de información de la IFC y el OMGI, que exigen respetar la confidencialidad de cierta información institucional durante las comunicaciones con las partes. También está obligada por el Reglamento del Personal del Grupo del Banco Mundial, en el que se dispone que el personal debe tratar la información con discreción y no debe divulgarla indebidamente. Asimismo, la CAO debe respetar los pedidos de confidencialidad de los denunciantes, incluida la confidencialidad de su identidad, como se describe con más detalles en la Sección 2.2.5.

Dentro de los parámetros de esas limitaciones, la CAO trata de conseguir la máxima divulgación de los informes, conclusiones y resultados de los procesos. La CAO se puede comunicar directamente con los denunciantes y las partes afectadas. Los informes de la CAO en los que se establecen sus conclusiones sobre una investigación se pueden dar a conocer públicamente, pero la CAO no puede publicar información recibida en el curso de una investigación si la divulgación de dicho material está sujeta a restricciones en virtud de las políticas de la IFC o el OMGI sobre divulgación de información. La CAO informará públicamente cuando la divulgación de información esté sujeta a restricciones en atención a una solicitud de una parte afectada.

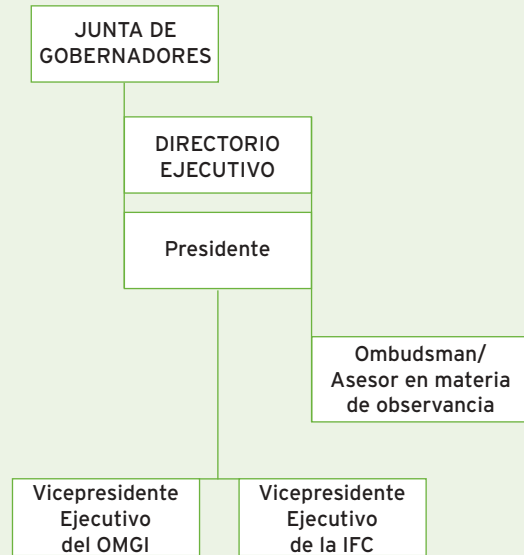
1.6 Informes al Presidente y al Directorio del Grupo del Banco Mundial

La CAO informa periódicamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial, como se establece en los términos de referencia de la CAO de 1999. Se presenta un informe anual a los Directorios del Grupo del Banco Mundial (el Directorio), el que se da a conocer públicamente. Se pueden presentar resúmenes más detallados al Presidente en reuniones informativas periódicas. El objetivo fundamental de los informes es presentar una exposición general de las actividades de la CAO y supervisar la aplicación de las recomendaciones.

La CAO también presenta una actualización anual al Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo (CODE) del Directorio del Grupo del Banco Mundial y periódicamente realiza reuniones técnicas informativas para complementar esa información. La actualización anual al CODE se da a conocer públicamente.

La CAO rinde informes al Presidente, pero también se comunica con el Directorio en forma periódica y cuándo éste lo solicita. Informa al Presidente y al Directorio cuando se determina la admisibilidad de una reclamación para proceder a su evaluación. La CAO comunica al Presidente los resultados de las evaluaciones que practica (función de Ombudsman) e informa al Directorio al respecto. La CAO informa al Directorio sobre las conclusiones de una auditoría sobre la observancia una vez que éstas hayan sido discutidas con el Presidente. Asimismo, está disponible en todo momento para realizar sesiones informativas para el Directorio cuándo éste lo solicita.

La CAO y el Grupo del Banco Mundial



LA CAO informa directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial. La independencia con respecto a la administración interna de la IFC y el OMGI permite a la CAO ofrecer a ambas organizaciones asesoramiento objetivo para ayudarles a realizar mejor su labor en el cumplimiento de sus compromisos sociales y ambientales.

Función de Ombudsman



2. La función de Ombudsman

2.1 Orientación hacia la solución de los problemas

El principal objetivo de la CAO en el marco de su función de Ombudsman es ayudar a resolver las cuestiones planteadas acerca de las repercusiones sociales y ambientales de los proyectos de la IFC o el OMGI y mejorar los resultados sobre el terreno. No se pueden resolver todos los problemas, pero la perspectiva de la CAO ofrece un proceso por medio del cual las partes tienen más probabilidades de encontrar una solución mutuamente satisfactoria. La finalidad es detectar los problemas, recomendar medidas correctivas prácticas y abordar las cuestiones sistémicas que hayan contribuido a la aparición de los problemas, más que determinar de quién es la culpabilidad.

En el ejercicio de su función de Ombudsman, la CAO puede recibir y tramitar reclamaciones de personas, grupos de personas u organizaciones que consideran que han sido o podrían verse afectados por las repercusiones sociales y ambientales de proyectos de la IFC o el OMGI.

2.2 Presentación de una reclamación

2.2.1 Motivos de una reclamación

Las reclamaciones pueden estar relacionadas con cualquier aspecto de la planificación, ejecución o repercusiones de proyectos de la IFC o el OMGI. Por ejemplo, sin que la enumeración sea exhaustiva:

- Los procedimientos seguidos en la preparación de un proyecto.
- La idoneidad de las medidas adoptadas para mitigar las repercusiones sociales y ambientales del proyecto.
- Los mecanismos para la participación en el proyecto de las comunidades, minorías y grupos vulnerables afectados por éste.
- La forma en que se ejecuta el proyecto.

Las razones que pueden servir de base para una reclamación se han definido en términos generales, con el fin de alentar a quienes están preocupados por un proyecto a solicitar una reparación. Cuando las reclamaciones se refieren a cuestiones de política y no a un proyecto concreto, la CAO puede ocuparse de los problemas planteados por el denunciante en el marco de su función de asesoría (véase la Sección 4).

Si, una vez concluida la evaluación (véase la Sección 2.3), la CAO (función de Ombudsman) considera que es improbable que se encuentre una solución para la reclamación o que dicha solución supondría la utilización ineficiente de recursos, se comunicarán al denunciante las razones de la decisión de dar por terminado el proceso a nivel del Ombudsman. Entonces, el caso será transferido a la CAO (función de observancia) para que proceda a su evaluación inicial (véase la Sección 3.3).

2.2.2 ¿Quién puede formular una reclamación?

Cualquier persona, grupo, comunidad, entidad u otra parte que considere que se ve o podría verse afectada por las repercusiones sociales y ambientales de un proyecto de la IFC o el OMGI puede formular una reclamación a la CAO (función de Ombudsman). Ésta tiene discreción para decidir si procede o no hacer una evaluación, y se orienta por los criterios enunciados en la Sección 2.3.

Pueden presentarse reclamaciones en nombre de quienes creen verse afectados por un proyecto. Si una reclamación se presenta por intermedio de un representante, éste deberá identificar claramente a las personas en cuyo nombre se presenta la reclamación y entregar pruebas explícitas de los poderes recibidos para representar a esas personas. Si los posibles denunciadores no están domiciliados en el país donde está ubicado el proyecto, las reclamaciones deberán ser presentadas conjuntamente con una entidad local. La CAO (función de Ombudsman) averiguará si el o los organismos o personas que representan a las personas afectadas están facultados para hacerlo.

2.2.3 Presentación de una reclamación

Las reclamaciones deberán presentarse por escrito y pueden redactarse en cualquier idioma. La CAO tratará de responder en el idioma en que se presente la reclamación. (La política de la CAO en materia de idiomas se explica en la Sección 1.4). Las reclamaciones deberán enviarse por correo postal, facsímil o correo electrónico o entregarse en mano en la Oficina de la CAO en la ciudad de Washington. La dirección completa de la Oficina de la CAO se encuentra en la contraportada de estas directrices operacionales. Al recibir una reclamación, la CAO puede hacerlo con carácter confidencial (véase la Sección 2.2.5).

2.2.4 Qué se debe incluir en una reclamación

Aunque no es estrictamente necesario atenerse a un formato concreto, las reclamaciones escritas deberán incluir la siguiente información:

- Nombre, dirección y otra información de contacto del denunciante.
- Si la persona que presenta la reclamación lo hace en calidad de representante de una persona o comunidad afectada, la identidad de aquellos en cuyo nombre se presenta la reclamación.
- Indicación de si el denunciante desea que su identidad o cualquier información comunicada como parte de la reclamación sea tratada con carácter confidencial (y las razones para ello).
- Identidad y naturaleza del proyecto.
- Una exposición de la forma en que el denunciante se ha visto afectado o es probable que se vea afectado por las repercusiones sociales o ambientales del proyecto.

Además, sería útil para la CAO que los denunciadores proporcionaran la mayor cantidad de información posible sobre lo siguiente:

- Qué ha hecho el denunciante o las partes afectadas para tratar de resolver el problema, con indicación específica de los contactos que pudieran haberse hecho con personal de la IFC o el OMGI, el patrocinador o el gobierno anfitrión.

- Qué aspectos de un problema no se han resuelto aún.
- Cuando se alega la inobservancia de las políticas ambientales y sociales, directrices o procedimientos de la IFC o el OMGI, qué políticas, directrices o procedimientos se alega que se han violado. (No es necesario que el denunciante especifique esas políticas, directrices o procedimientos, pero algunos quizá deseen hacerlo).
- Una declaración precisa de los resultados del proceso que el denunciante considera más deseables.
- Cualquier otro hecho pertinente. (Deberán adjuntarse cualesquiera otros documentos de apoyo o materiales pertinentes).

La CAO dará orientaciones sobre cómo presentar una reclamación a quien lo solicite. En el Apéndice A se presenta un modelo de carta de reclamación. Si la presentación inicial de la reclamación no es suficientemente clara, la CAO pedirá más información o aclaraciones al denunciante. Los posibles denunciantes también se pueden dirigir a la CAO para solicitar aclaraciones antes de presentar una reclamación.

2.2.5 Confidencialidad

La CAO respetará el carácter confidencial de la identidad de los denunciantes, si así lo solicitan, pero no se aceptarán reclamaciones anónimas. El material en apoyo de una reclamación también podrá presentarse con carácter confidencial y no deberá darse a conocer sin el consentimiento de la o las partes que lo hayan presentado.

Los denunciantes deberán tener en cuenta que otras partes afectadas, incluidos el patrocinador y el personal de la IFC o el OMGI, normalmente serán informadas sobre el fondo de la reclamación. Toda información que los denunciantes deseen mantener con carácter reservado deberá señalarse a la CAO desde el primer momento. Se convendrá con el denunciante un procedimiento para tramitar la reclamación.

2.2.6 Cronología para la tramitación de las reclamaciones

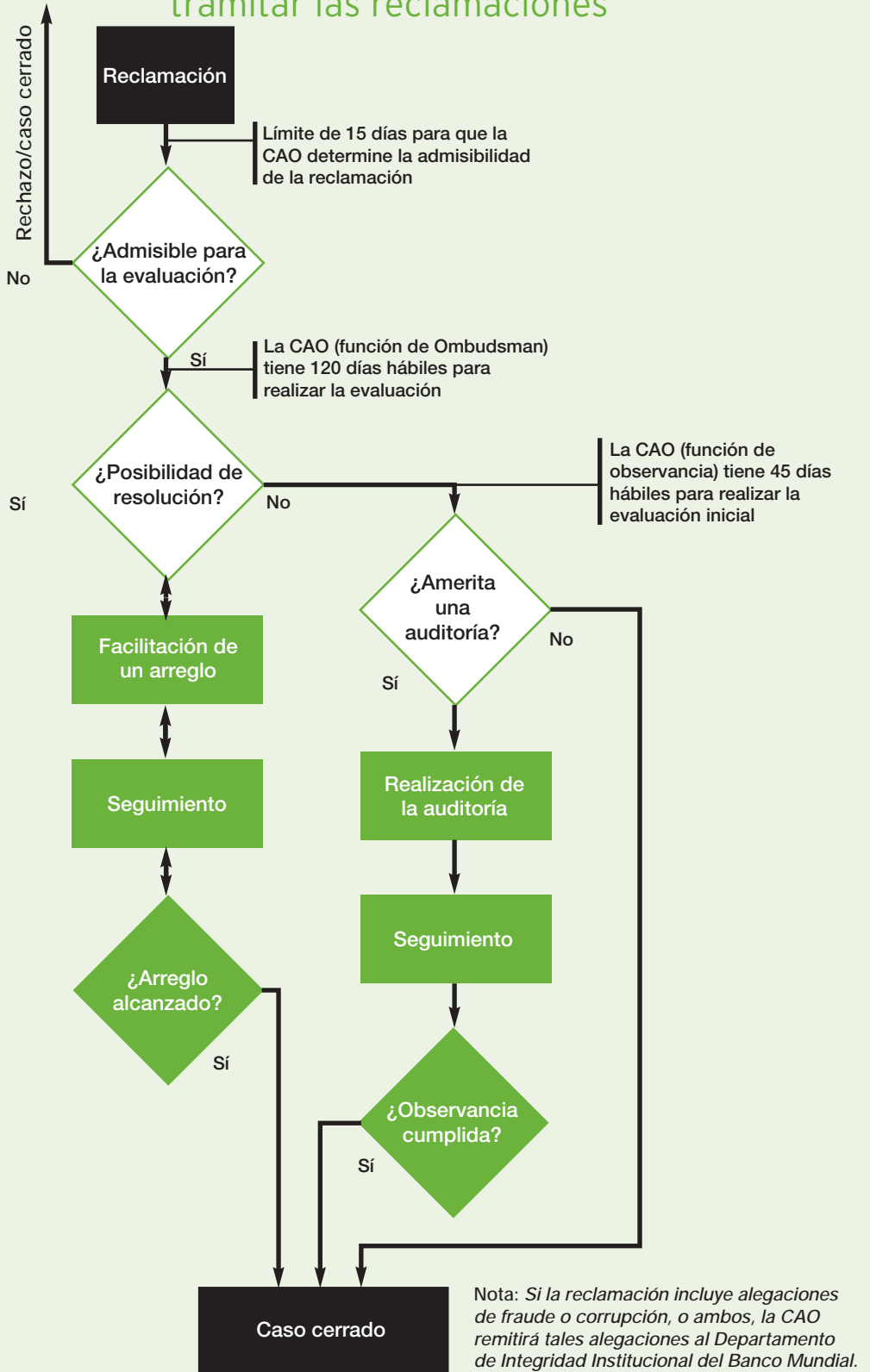
En el Gráfico 2 se muestra el procedimiento general que sigue la CAO para resolver las reclamaciones recibidas. A la CAO le interesa asegurarse de que las reclamaciones se tramiten en forma oportuna y expedita. El avance de la tramitación de las reclamaciones se controlará mediante la utilización de los sistemas internos y se deberá seguir el procedimiento general descrito en el Gráfico 2. Si, debido a la naturaleza de la reclamación o a la existencia de circunstancias extraordinarias, ello resulta impracticable, la CAO y las partes estudiarán y acordarán la cronología para tramitar la reclamación.

Normalmente se seguirán los pasos siguientes para responder a las reclamaciones recibidas:

- **Paso 1** Acuse de recibo.
- **Paso 2** Evaluación y decisión sobre si procede o no admitir la reclamación (no más de 15 días hábiles).
- **Paso 3** Determinación de las posibilidades de resolver la reclamación (no más de 120 días hábiles).

Gráfico 2

Procedimiento de la CAO para tramitar las reclamaciones



- **Paso 4** Si se decide continuar con el proceso de la CAO (función de Ombudsman), se prepara el memorando de entendimiento mediante actividades de facilitación/mediación, la determinación conjunta de los hechos u otro procedimiento de resolución convenido, conducentes a un arreglo o a otra meta apropiada y de acuerdo mutuo.
- **Paso 5** Seguimiento y actividades complementarias.
- **Paso 6** Conclusión.

2.3 Procedimiento para la recepción y evaluación de las reclamaciones

2.3.1 Evaluación inicial para determinar la admisibilidad de la reclamación

Al recibir una reclamación, lo primero que debe hacer la CAO (función de Ombudsman) es determinar su admisibilidad para proceder a la evaluación. Este proceso no debería demorar más de 15 días hábiles. Para que una reclamación sea admisible, se debe demostrar lo siguiente:

- La reclamación se refiere a un proyecto en el que participa la IFC o el OMGI, o en el que estas instituciones están estudiando la posibilidad de participar.
- Los problemas planteados en la reclamación se refieren al mandato de la CAO relativo a las repercusiones ambientales y sociales de las inversiones de la IFC o el OMGI.
- El denunciante (o quienes el denunciante esté facultado para representar) podría verse afectado si se produjeran las repercusiones sociales o ambientales planteadas en la reclamación.

No se aceptarán reclamaciones que sean de mala fe o frívolas o que se hayan formulado para conseguir una ventaja competitiva. Si en la reclamación se incluyen alegaciones de fraude o corrupción, o ambos, la CAO las remitirá al Departamento de Integridad Institucional del Banco Mundial. No se aceptan reclamaciones sobre decisiones de la IFC o el OMGI relativas a adquisiciones.

2.3.2 Respuesta inicial y notificación

Notificación sobre la evaluación

Si se determina que una reclamación es admisible, la CAO (función de Ombudsman) notificará de inmediato por escrito a los denunciantes, a la IFC o el OMGI, al Presidente y al Directorio del Grupo del Banco Mundial que la CAO (función de Ombudsman) evaluará las posibilidades de llegar a un arreglo conjunto de los problemas planteados en la reclamación. Dicha notificación no significa que la CAO respalda la reclamación o concuerda con los puntos de vista expresados en ella; indica, más bien, que la CAO ha determinado que la reclamación es admisible para proceder a la evaluación que se describe en la Sección 2.3.1. La CAO publicará en su sitio web un anuncio de las reclamaciones que cumplen los criterios señalados más arriba.

Rechazo de la reclamación

Si se toma la decisión de rechazar la reclamación, la CAO cerrará el expediente de la reclamación e informará por escrito de esta decisión al denunciante y le señalará las razones. También notificará a la IFC o al OMGI y al patrocinador del proyecto.

2.3.3 Evaluación

El propósito de la evaluación es aclarar los problemas e inquietudes planteados por el denunciante, recabar la opinión de otras partes interesadas sobre la situación y ayudar a la CAO (función de Ombudsman) y a las partes interesadas a determinar si podrían ser capaces de resolver los problemas planteados en la reclamación y de qué manera.

Las principales preguntas que se deberán responder en la evaluación son las siguientes:

- ¿Quiénes son las principales partes interesadas a las que se debe consultar acerca de los problemas planteados en la reclamación (proyecto, métodos habituales o alternativos para la resolución de conflictos)?
- ¿Qué opinan sobre los problemas planteados en la reclamación?
- ¿Qué incentivos tienen para abordar y resolver los problemas?
- ¿Qué procedimientos actuales o nuevos podrían resultar más útiles a las partes interesadas para resolver la reclamación (proyecto, métodos habituales o alternativos para la resolución de conflictos)?
- ¿Cuál sería la mejor manera en que la CAO (función de Ombudsman) podría brindar asistencia en este proceso a las partes interesadas?

Las evaluaciones se llevarán a cabo con flexibilidad y podrán incluir cualquier combinación de las siguientes actividades:

- Examen de los archivos de la IFC o el OMGI.
- Reunión con el denunciante, otras personas y comunidades afectadas, personal de la IFC o el OMGI, los patrocinadores, funcionarios de gobierno del país donde está ubicado el proyecto y representantes de ONG locales e internacionales.
- Visita al emplazamiento del proyecto. Cuando planee hacer una visita, la CAO informará de sus planes a la IFC y el OMGI, el patrocinador, los denunciantes y otras partes interesadas.
- Reuniones abiertas al público en la zona del proyecto.

El objetivo fundamental que persigue la CAO (función de Ombudsman) al recabar información durante la evaluación es determinar si las partes interesadas podrían encontrar una solución a los problemas y de qué manera. La CAO no reúne información para emitir un juicio sobre los méritos de la reclamación.

A partir de los resultados del proceso de evaluación, la CAO (función de Ombudsman):

- a) Trabajará con las partes interesadas para llegar a un acuerdo explícito sobre un procedimiento para abordar las cuestiones planteadas en la reclamación y otros problemas que pudieran haberse detectado durante la evaluación, o bien
- b) Determinará que no es posible llegar a una solución conjunta, en cuyo caso remitirá la reclamación a la CAO (función de observancia) para que ésta proceda a la evaluación inicial relativa a la observancia (véase la Sección 3.3).

La evaluación concluirá con una decisión de seguir adelante o no con el proceso, y un plan bien definido del curso de acción propuesto. La evaluación se llevará a cabo en un plazo de 120 días hábiles a contar de la fecha en que se determine que la reclamación es admisible para la evaluación. La CAO (función de Ombudsman) presentará a las partes interesadas, al Presidente y el Directorio del Grupo del Banco Mundial, y a la opinión pública un informe de evaluación (que incluirá los acuerdos de seguir adelante con un proceso conjunto o las decisiones de remitir la reclamación a la CAO (función de observancia)).

2.4 Asistencia para la solución de los problemas

2.4.1 Métodos para resolver los problemas planteados en la reclamación

La CAO (función de Ombudsman) y las partes interesadas pueden seguir uno o más de los siguientes métodos para tratar de resolver las cuestiones planteadas:

Facilitación e intercambio de información

En muchos casos, en la reclamación se plantearán cuestiones de hecho sobre las repercusiones actuales o previstas de una inversión. La CAO (función de Ombudsman) puede estar en condiciones de ayudar a los denunciantes a obtener información o aclaraciones conducentes a una resolución desde la perspectiva de estos últimos.

Determinación conjunta de los hechos

La determinación conjunta de los hechos es un método que alienta al denunciante, al patrocinador y a otras partes interesadas a ponerse de acuerdo en los asuntos que se han de investigar, los métodos y recursos humanos que se emplearán para hacer las indagaciones y la forma en que la información obtenida será utilizada por las partes interesadas.

Diálogo y negociación

En los casos en que la comunicación entre las partes interesadas sea limitada o se hubiera interrumpido, la CAO (función de Ombudsman) puede alentar al denunciante, al patrocinador y a otras partes interesadas a entablar directamente un diálogo e iniciar negociaciones para abordar y resolver los problemas planteados en la reclamación. Además, en ese proceso puede ofrecer capacitación o asistencia de expertos a las partes interesadas.

Conciliación y mediación

En algunas ocasiones, puede ser aconsejable una intervención más formal de la CAO (función de Ombudsman) para la solución de los problemas. Esa intervención puede adoptar diversas formas, como sencillos procedimientos de conciliación realizados por la CAO o la mediación de terceros, confiada a especialistas en esa labor, o ambos métodos. Sólo se debe recurrir a la conciliación y mediación cuando son aceptables para todas las partes.

2.4.2 Establecimiento y documentación de los acuerdos

El objetivo primordial de los métodos para la solución de los problemas será abordar de una manera aceptable para las partes afectadas las cuestiones planteadas en la reclamación y cualquier otro problema significativo pertinente a esta última que se pudiera haber detectado durante la evaluación o durante el proceso de solución de los problemas. Los acuerdos conseguidos mediante estos procesos pueden incluir propuestas de acciones futuras, tales como un programa de medidas correctivas que deban ser adoptadas por la IFC, el OMGI o el patrocinador. En tales acuerdos se deberán indicar específicamente el objetivo, la naturaleza y las condiciones. En cualquier arreglo pueden incluirse incentivos o desincentivos, sean éstos con plazos definidos o de otra índole.

En la búsqueda de un arreglo, la CAO (función de Ombudsman) no respaldará acuerdos que pudieran ser coercitivos para una o varias de las partes, sean contrarios a las políticas de la IFC o el OMGI, o pudieran contravenir el derecho internacional o las leyes del país de las partes.

La CAO (función de Ombudsman) puede concluir y cerrar una reclamación si se consigue un arreglo satisfactorio. La CAO facilitará la documentación de los acuerdos y decisiones y comunicará los resultados al Presidente y al Directorio del Grupo del Banco Mundial y a la opinión pública.

2.4.3 Confidencialidad y divulgación de información

La confidencialidad es una característica importante de los procesos de conciliación y mediación. Cuando así se solicite, la CAO (función de Ombudsman) mantendrá con carácter estrictamente confidencial todas las comunicaciones con quienes pidan asistencia y adoptará todas las medidas que sean razonables para proteger dicha confidencialidad.

La CAO informará a las partes en caso de que la confidencialidad esté limitando los esfuerzos para encontrar una solución satisfactoria.

Todos los participantes en un proceso que involucre a la CAO en su función de Ombudsman, en particular el personal de la IFC o el OMGI y el patrocinador, deben sentirse confiados de que su participación abierta y franca en los procesos conjuntos no pondrá en peligro su posición si más adelante se emprende una auditoría sobre la observancia. Por lo tanto, en los casos en que la CAO (función de Ombudsman) transfiera una reclamación a la CAO (función de observancia), la información confidencial recibida por la CAO en el marco de su función de Ombudsman no será divulgada en el ámbito de su función de observancia, a menos que las partes pertinentes den su autorización explícita.

La CAO mantendrá el carácter confidencial de la información proporcionada por las partes interesadas, pero dará a conocer sus informes de evaluación a las partes interesadas, incluidas la IFC o el OMGI, el Presidente y el Directorio del Grupo del Banco Mundial y la opinión pública. Los informes de evaluación incluyen resúmenes de los problemas fundamentales, los puntos de vista de las partes interesadas sobre dichos problemas (por lo general, sin atribución específica de las opiniones vertidas) y los acuerdos logrados, o de las decisiones de remitir la reclamación a la CAO (función de observancia). La divulgación contribuye de manera significativa a la transparencia de la función de Ombudsman y constituye un fuerte incentivo para cumplir los acuerdos establecidos.

2.4.4 Medidas en caso de que las partes interesadas no lleguen a un acuerdo

En los casos en que las partes interesadas no consigan resolver los problemas por medio de un proceso conjunto dentro del plazo convenido, primero la CAO (función de Ombudsman) procurará ayudarlas a superar los escollos. Si ello no es posible, informará a las partes interesadas, incluidos el personal de la IFC o el OMGI, el Presidente y el Directorio del Grupo del Banco Mundial y la opinión pública, que la reclamación ha sido cerrada y transferida a la CAO (función de observancia) para su evaluación inicial.

2.4.5 Seguimiento y actividades complementarias

La CAO (función de Ombudsman) procurará asegurar que en los acuerdos entre las partes se disponga la realización de exámenes y actividades de seguimiento, por ejemplo mediante el establecimiento de plazos e indicadores convenidos mutuamente en el cuerpo del acuerdo. La CAO (función de Ombudsman) también puede examinar la puesta en práctica de sus

propias recomendaciones por los patrocinadores, la IFC o el OMGI, y rendir cuenta al Presidente e informar al Directorio del Grupo del Banco Mundial.

Los acuerdos conseguidos por las partes o las recomendaciones de la CAO (función de Ombudsman) contenidas en los informes al Presidente normalmente incluirán también un programa y calendario de ejecución. Como parte de la administración y el seguimiento habituales de un proyecto de la IFC o el OMGI se debería supervisar cualquier cambio que se pudiera haber realizado como consecuencia de los acuerdos establecidos y las recomendaciones formuladas. La CAO (función de Ombudsman) hará un seguimiento sistemático para comprobar si se han cumplido y aplicado o no los acuerdos y las recomendaciones, y dará a conocer sus conclusiones en informes de seguimiento que se publicarán en su sitio web. Los informes de seguimiento también se darán a conocer directamente a los denunciantes, así como a la IFC y o el OMGI. La CAO puede pedir al personal de la IFC o el OMGI o de otros organismos en el terreno que presten asistencia para supervisar la aplicación de los acuerdos relativos a lo que ocurre en el lugar del proyecto.

La CAO (función de Ombudsman) notificará al Presidente y al Directorio del Grupo del Banco Mundial sus conclusiones sobre la aplicación de sus recomendaciones, según sea necesario.



Función de observancia



3. La función de observancia

3.1 Finalidad y foco de atención de las auditorías sobre la observancia

En el cumplimiento de su función de observancia, la CAO dirige auditorías a nivel de proyectos para determinar el desempeño social y ambiental de la IFC o el OMGI. La finalidad de las auditorías de la CAO es asegurar que se observen las políticas, normas, directrices, procedimientos y condiciones para la participación de la IFC o el OMGI y, de esa manera, mejorar los resultados en materia social y ambiental.

El foco de atención de una auditoría sobre la observancia se centra en la IFC y el OMGI, y en la manera en que estas instituciones se cercioran del desempeño de los proyectos. En muchos casos, sin embargo, al evaluar el desempeño de un proyecto y la aplicación de las medidas necesarias para cumplir las condiciones pertinentes, será necesario examinar la actuación de los patrocinadores del proyecto y verificar los resultados en el terreno.

3.2 Definiciones y enfoque con respecto a las auditorías sobre la observancia

La definición del concepto de auditoría sobre la observancia adoptada por la CAO (función de observancia) es la siguiente:

Una auditoría sobre la observancia es un proceso de verificación sistemático y documentado orientado a obtener y evaluar objetivamente un conjunto de pruebas para determinar si las actividades ambientales y sociales, las condiciones, los sistemas de gestión o la información conexas concuerdan con los criterios de auditoría.

Los criterios de auditoría incluyen políticas, normas de desempeño, directrices, procedimientos y condiciones de la IFC o el OMGI cuya violación podría tener consecuencias sociales o ambientales adversas. Estos criterios pueden tener su origen o provenir de las evaluaciones o planes ambientales y sociales, de exigencias legales y regulatorias del país anfitrión (con inclusión de obligaciones jurídicas internacionales) y de las disposiciones ambientales, sociales, sanitarias o relativas a la seguridad del Grupo del Banco Mundial, la IFC o el OMGI, u otras condiciones para la participación de la IFC o el OMGI.

La auditoría normalmente se basa en un examen de la documentación, entrevistas, observación de las actividades y las condiciones, u otros medios apropiados. La verificación de pruebas es un aspecto importante del proceso de auditoría.

En el Gráfico 2 se presenta un esquema del proceso que conduce a la realización de una auditoría sobre la observancia.

3.3 El proceso de una auditoría sobre la observancia

3.3.1 Iniciación de una auditoría sobre la observancia

Una auditoría sobre la observancia se puede iniciar en respuesta a cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Una solicitud de la administración superior de la IFC o el OMGI o del Presidente del Grupo del Banco Mundial.
- Una reclamación transferida por la CAO (función de Ombudsman) cuando no ha sido posible encontrar una solución.
- A discreción del Vicepresidente de la CAO.

Las solicitudes de auditoría sobre la observancia procedentes de la administración superior de la IFC o el OMGI o del Presidente se deberán formular por escrito a la CAO.



3.3.2 Tipos de auditorías sobre la observancia

La CAO emprenderá únicamente auditorías sobre la observancia a nivel de los proyectos, y no a nivel institucional o de los programas. De esa manera, se produce una superposición mínima con las actividades del personal de evaluación y del ámbito ambiental y social en la IFC o el OMGI, o con la labor del Departamento de Auditoría Interna del Banco Mundial.

En caso de que existieran inquietudes generales sobre la aplicación de una política, directriz o procedimiento que pudiera afectar negativamente los resultados sociales y ambientales, éstas podrían abordarse en el marco de la

función de asesoría de la Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia (véase la Sección 4).

3.3.3 Evaluación inicial de las solicitudes de auditoría

Antes de emprender una auditoría sobre la observancia, la CAO (función de observancia) realizará una evaluación inicial para determinar la necesidad de llevarla a cabo.

La finalidad del proceso de evaluación inicial es asegurarse de que las auditorías sobre la observancia se realicen únicamente para aquellos proyectos que plantean graves inquietudes acerca de los resultados sociales o ambientales.

Estas evaluaciones se limitan a los problemas planteados en las solicitudes de auditoría sobre la observancia o, en los casos remitidos por la CAO (función de Ombudsman), a los problemas planteados en la reclamación.

La CAO (función de observancia) puede pedir aclaraciones durante la evaluación inicial, pero no permitirá que se amplíe el alcance definido en la solicitud, ni ninguna otra expansión que suponga una desviación de los problemas referentes a la reclamación e identificados durante la evaluación efectuada por la CAO en el marco de su función de Ombudsman.

El plazo para realizar la evaluación es de 45 días hábiles a contar de la fecha en que la CAO (función de observancia) recibe el caso.

En caso de que la CAO (función de observancia) determine que los problemas planteados no cumplen los criterios para proceder a una evaluación inicial, cerrará el caso.

Para garantizar una completa auditoría sobre la observancia, es poco aconsejable limitar por prescripción las condiciones en las cuales se debería realizar la auditoría. Sin embargo, para orientar el proceso de evaluación inicial, la CAO aplica varios criterios básicos. Éstos se enmarcan en una serie de preguntas para determinar la utilidad de realizar una auditoría sobre la observancia y si la IFC o el OMGI pueden documentar fácilmente dicha observancia:

- ¿Existen pruebas de que ahora o en el futuro pudieran producirse resultados sociales y ambientales adversos significativos?
- ¿Existen indicaciones de que una política u otro criterio de auditoría pudiera haberse pasado por alto o no haberse aplicado debidamente?
- ¿Existen pruebas de que las disposiciones de la IFC o el OMGI, ya sea que éstas se hayan cumplido o no, no hayan proporcionado un nivel adecuado de protección?

En el contexto de las auditorías sobre la observancia en la IFC o el OMGI, hay que determinar si:

- Los resultados sociales o ambientales efectivos guardan relación o se contradicen con el efecto esperado de las disposiciones de política.
- La incapacidad para abordar los problemas sociales o ambientales como parte del proceso de examen ha producido resultados contrarios a los efectos esperados de las disposiciones de política.

En las evaluaciones iniciales o auditorías practicadas por la CAO (función de observancia), se tendrá en cuenta la manera en que la IFC o el OMGI se aseguran de dar cumplimiento a la legislación nacional, así como otros criterios de auditoría. La CAO no tiene facultades con respecto a los procesos judiciales. No es una corte de apelaciones ni un mecanismo para exigir el cumplimiento de las normas jurídicas, y tampoco reemplaza a las cortes internacionales ni a los sistemas judiciales de los países anfitriones.

Al realizar la evaluación inicial, la CAO (función de observancia) sostendrá conversaciones con el equipo de la IFC o el OMGI a cargo del proyecto y con otras partes pertinentes para entender la validez de las inquietudes planteadas, los criterios que ha empleado la IFC o el OMGI para garantizar el desempeño del proyecto, la forma en que la IFC o el OMGI se han asegurado de cumplir dichos criterios y, en general, determinar si la auditoría es la respuesta adecuada.

3.3.4 Divulgación de los resultados de la evaluación inicial y decisión de llevar a cabo la auditoría

Una vez concluida la evaluación inicial, el Vicepresidente Ejecutivo de la IFC o el OMGI, el Presidente y el Directorio del Grupo del Banco Mundial serán informados por escrito al respecto; lo propio se hará con los directores o gerentes de los departamentos relacionados con el proyecto. Si la evaluación inicial es el resultado de una reclamación presentada a la CAO (función de Ombudsman), el denunciante también será informado por escrito, y se dará a conocer públicamente un resumen de los resultados.

En los casos en que sea el Vicepresidente de la CAO quien inicie una auditoría, se presentará al Vicepresidente Ejecutivo de la IFC o el OMGI un memorando en el que se expliquen las razones por las que se propone efectuar una auditoría. La decisión de llevar a cabo la auditoría se adoptará en consulta con el o los Vicepresidentes Ejecutivos, pero quedará a discreción del Vicepresidente de la CAO.

3.3.5 Elaboración de los términos de referencia para las auditorías sobre la observancia

Para todas las auditorías se prepararán términos de referencia, los que se presentarán a la administración de la IFC o el OMGI. Se enviará, asimismo, copia de los términos de referencia a los jefes de todos los departamentos relacionados con el proyecto. En los términos de referencia se especificará lo siguiente:

- Los objetivos y el alcance de la auditoría.
- Los criterios de auditoría específicos identificados durante la evaluación inicial.
- Una breve descripción del proyecto que se ha de auditar.
- El enfoque de la auditoría, los métodos y las tareas específicas de los consultores.
- Un calendario de las tareas que comprenderá la auditoría, con indicación de la cronología y los requisitos para la presentación de informes.
- Orientación sobre la estructura y el formato de los informes que se han de presentar.

3.3.6 Dotación de personal para las auditorías sobre la observancia

El personal de la CAO es responsable de dirigir la auditoría. Un equipo de auditoría puede estar integrado por expertos externos bajo la dirección de la CAO. El personal de la CAO es responsable de dirigir el proceso de la auditoría, determinar los conocimientos y aptitudes necesarios para llevarla a cabo y contratar a los especialistas, según proceda.



Los aspectos principales que se deben tener en cuenta al contratar expertos externos para los equipos de auditorías son idoneidad, independencia e imparcialidad. Los auditores estarán obligados por contrato a no discutir el proceso de auditoría ni las conclusiones de ésta sin la aprobación de la CAO.

3.3.7 Procedimiento para las auditorías sobre la observancia

El procedimiento general para las auditorías sobre la observancia que se muestra en el Gráfico 2 y que se describe a continuación deberá adaptarse a las circunstancias específicas del proyecto que se ha de auditar. En general, el proceso incluye los siguientes pasos:

- **Paso 1** Evaluación inicial (45 días hábiles).
- **Paso 2** Elaboración de los términos de referencia.
- **Paso 3** Orientación del equipo de auditoría, examen inicial de los documentos y preparación de los protocolos de auditoría.
- **Paso 4** Visitas de verificación sobre el terreno.
- **Paso 5** Preparación de informes.
- **Paso 6** Seguimiento y conclusión de la auditoría.

3.4 Confidencialidad, preparación y presentación de informes, y divulgación de información

3.4.1 Confidencialidad y divulgación de información

La CAO está obligada por las políticas sobre difusión de información de la IFC y el OMGI, que exigen respetar la confidencialidad de cierta información institucional. Dentro de estas limitaciones, hay una fuerte presunción en favor de la difusión de la información relativa a todas las actividades de la CAO, incluidos los informes y las conclusiones de las auditorías sobre la observancia. La divulgación pública de esos informes provoca una actitud de rendición de cuentas en la IFC y el OMGI.

3.4.2 Preparación de informes

El informe de auditoría será preparado bajo la dirección de la CAO (función de observancia) y normalmente incluirá lo siguiente:

- Un resumen de las conclusiones.
- Una breve descripción del proyecto.
- Una descripción de las inquietudes que han motivado la auditoría.
- Los objetivos y el alcance de la auditoría.
- Los criterios considerados para realizar la auditoría.
- Las conclusiones de la auditoría con respecto a la inobservancia y a cualquier resultado social y ambiental adverso, con indicación de la medida en que dichos resultados pueden verificarse.

El borrador del informe de auditoría se distribuirá a la administración superior de la IFC o el OMGI y a todos los departamentos pertinentes para que examinen los hechos y formulen sus observaciones. Éstas últimas deberán presentarse por escrito a la CAO dentro de un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que los departamentos reciban el documento.

Una vez que haya recibido las observaciones de la IFC o el OMGI sobre el borrador, la CAO (función de observancia) finalizará el informe. El informe definitivo será presentado a la administración superior de la IFC o el OMGI para que emita su respuesta. En el sitio web de la CAO se publicará un anuncio al respecto. La IFC o el OMGI tiene 15 días para presentar una respuesta por escrito a la CAO. El informe de auditoría y cualquier respuesta emitida por la IFC o el OMGI serán transmitidas a la Oficina del Presidente del Grupo del Banco Mundial. La Oficina del Presidente no introducirá cambios editoriales al contenido del informe. El Presidente puede aprovechar la oportunidad de discutir las conclusiones de la auditoría con la CAO. Una vez que el Presidente exprese su satisfacción con la respuesta de la administración superior de la IFC o el OMGI, la Oficina del Presidente dará el visto bueno al informe de auditoría y a la respuesta. El Presidente tiene discreción para dar dicha aprobación. Una vez recibido el visto bueno, la CAO (función de observancia) dará a conocer el informe de auditoría y la respuesta de la administración superior al Directorio del Grupo del Banco Mundial y publicará ambos documentos en su sitio web.



3.4.3 Seguimiento y conclusión de las auditorías

En los casos en que se determine que la IFC, el OMGI o los patrocinadores del proyecto han observado las políticas, la CAO (función de observancia) concluirá la auditoría.

En los casos en que se determine que la IFC o el OMGI no han observado las políticas, la CAO (función de observancia) mantendrá abierta la auditoría y hará un seguimiento de la situación, hasta que las medidas que adopte la IFC o el OMGI garanticen a la CAO que las dos instituciones volverán a observar las políticas. Entonces, la CAO concluirá la auditoría.

La CAO dará a conocer públicamente la situación actual de todos los casos en manos de la CAO (función de observancia).



Función de asesoría

4. La función de asesoría

4.1 Origen y principios de la función de asesoría

4.1.1 Origen de la función de asesoría

En los términos de referencia de la CAO se define el alcance de su función de asesoría, que incluye brindar asesoramiento a la administración de la IFC y el OMGI y al Presidente del Grupo del Banco Mundial sobre cuestiones generales en materia ambiental y social relativas a las políticas, normas, procedimientos, directrices, recursos y sistemas establecidos para asegurar un adecuado examen y seguimiento de los proyectos de la IFC y el OMGI.

4.1.2 Principios en que se basa la función de asesoría

La función de asesoría de la CAO se basa en varios principios:

- El asesoramiento que brinda la CAO procura mejorar el desempeño a nivel sistémico.
- La CAO no brinda asesoría sobre proyectos específicos, pero puede ofrecer consejos generales sobre cuestiones y tendencias nuevas o estratégicas, políticas, procesos, asuntos de principio, etc.
- La asesoría se basará en un estudio detallado de criterios básicos de selección.
- Cuando el asesoramiento se origine en la CAO, éste se derivará de las lecciones recogidas por la CAO en su función de Ombudsman u observancia.
- La asesoría siempre se da formalmente por escrito y su divulgación queda a discreción de la CAO.
- Las actividades de asesoría deben ser consecuentes con las actividades de la CAO en sus funciones de Ombudsman y observancia, y deben apoyarlas y no perjudicarlas.

Estos principios se han formulado para asegurar que la función de asesoría apoye a las funciones de Ombudsman y observancia de la CAO, y que los limitados recursos de que dispone la CAO se destinen a la función de asesoría sólo cuando sea apropiado hacerlo.

4.2 Inicio de actividades de asesoría y determinación de su alcance

4.2.1 Inicio de actividades de asesoría

Las actividades de asesoría se pueden iniciar o solicitar por los siguientes medios:

- Una solicitud de la administración superior de la IFC o el OMGI, el Presidente o el Directorio del Grupo del Banco Mundial.
- Una solicitud de cualquier otro departamento de la IFC o el OMGI: los departamentos de operaciones y de otra índole también pueden pedir la asesoría de la CAO, ya sea directamente o por intermedio de sus respectivos equipos de administración superior.
- A instancias del Vicepresidente de la CAO: en las actividades de la CAO en el ejercicio de sus funciones de Ombudsman o de observancia pueden surgir inquietudes de tipo sistémico que justifiquen la asesoría (por ejemplo, con respecto a la aplicación de una política o directriz).

Las solicitudes de asesoramiento pueden iniciarse mediante conversaciones informales, pero deberán ser presentadas a la CAO por escrito. Cada solicitud de asesoría será sometida a un proceso de evaluación inicial para determinar si procede llevarla adelante. La decisión normalmente debería tomarse dentro de un plazo de 10 días hábiles a contar de la recepción oficial de la solicitud.

4.2.2 Determinación de los objetivos y el alcance de las actividades de asesoría

Los objetivos específicos de la asesoría dependerán de la naturaleza de la solicitud, pero normalmente incluirán:

- Mejorar el desempeño ambiental o social de la IFC o el OMGI a nivel sistémico mediante la eliminación de las deficiencias en los sistemas, políticas, directrices o procedimientos, o su interpretación o aplicación;
- Ayudar a la IFC o el OMGI a entender cómo pueden cumplir de manera más eficaz sus obligaciones ambientales o sociales, o



- Promover en mayor medida un comportamiento ambiental y socialmente responsable por parte de la IFC o el OMGI brindando asesoría sobre cuestiones, tendencias o procesos emergentes, estratégicos o sistémicos.

El alcance de las actividades de asesoría también dependerá de la naturaleza de la solicitud. En general, la CAO trabajará constantemente con el solicitante para determinar el alcance de la asesoría que se ha de brindar. Estos entendimientos se resumirán en un memorando. Si se contemplan actividades de asesoría más complejas, se prepararán términos de referencia o documentos de concepto más detallados en los que se definirá claramente el alcance de dichas actividades. A discreción de la CAO, los términos de referencia o documentos de concepto podrán distribuirse interna o externamente para recoger comentarios antes de que sean finalizados. Por lo general, éstos se elaboran manteniendo un constante contacto entre el solicitante y la CAO, pero es ésta la que tiene la responsabilidad final de su contenido.

4.2.3 Evaluación inicial de las solicitudes de asesoría

La finalidad del proceso de evaluación inicial es asegurarse de que las actividades de asesoría se emprendan luego de un análisis adecuado de los siguientes factores:

- ¿Al brindar asesoría, la CAO actuará en consecuencia con su mandato?
- ¿La asesoría se referirá a cuestiones o tendencias estratégicas, cuestiones sistémicas, políticas, directrices o procedimientos?
- ¿La asesoría se referirá a asuntos que no se abordan debidamente con las actuales formas de orientación o asesoría a nivel institucional?
- ¿En la asesoría brindada, se evitará tratar cuestiones relativas a proyectos específicos?
- ¿Existen los recursos adecuados (personal y recursos financieros) para responder de manera eficaz a la solicitud de asesoría? En caso negativo, ¿se asignarán suficientes recursos adicionales?



Para que una solicitud de asesoría sea aceptada, la respuesta a todas las preguntas pertinentes indicadas más arriba deberá ser afirmativa. Durante la evaluación inicial de las solicitudes de asesoría se podrán sostener conversaciones con el solicitante y otras personas para entender mejor las razones de sus inquietudes y determinar si una actividad de asesoría por parte de la CAO es o no la respuesta apropiada. Una vez que se haya tomado una decisión, se informará por escrito al solicitante. Cuando sea posible, el calendario para la actividad de asesoría se dejará establecido por escrito. Si la CAO decide no brindar la asesoría solicitada, se deberán señalar las razones. Si se acepta la solicitud de asesoría, se informará al respecto por escrito al Presidente del Grupo del Banco Mundial y a la administración superior de la IFC o el OMGI.



4.3 El enfoque con respecto a la función de asesoría

4.3.1 Mantenimiento de la independencia y dotación de personal para las actividades de asesoría

La independencia es fundamental para brindar asesoría en forma imparcial y objetiva, y para ello es preciso evitar conflictos de interés potenciales o reales. Si el personal de la IFC o el OMGI o las partes interesadas y afectadas no creen en la independencia de los expertos externos, la asesoría que reciban les inspirará muy poca confianza. En la práctica, esto significa que los expertos externos deberían informar sobre toda actividad pasada o presente con la IFC o el OMGI, para que la CAO pueda determinar si existen conflictos de interés mediante un análisis de cada caso. En circunstancias excepcionales, el acuerdo contractual entre los consultores y la CAO puede imponer restricciones con plazos definidos para su futura participación con la IFC o el OMGI. El personal de las dos instituciones no participará en actividades de asesoría, de manera de asegurar que la asesoría siga siendo verdaderamente independiente.

Algunas actividades de asesoría se emprenderán internamente, en tanto que otras supondrán la participación de consultores. Las actividades de asesoría que lleve a cabo exclusivamente el personal de la CAO pueden ser dirigidas por el propio Ombudsman y Asesor en materia de observancia, o por personal de la CAO que desempeñe funciones de Ombudsman o de observancia. Si se requiere el apoyo de consultores externos, la actividad de asesoría será dirigida por personal de la CAO, el que tendrá la responsabilidad del proceso de asesoramiento y los productos conexos. Todos los expertos externos que participen en las actividades de asesoría deberán firmar acuerdos de confidencialidad obligatorios antes de iniciar su labor.

4.3.2 Un justo equilibrio entre la necesidad de velar por la transparencia y de evitar dar asesoría sobre proyectos específicos

Como cuestión de principio, la Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia procura actuar con la máxima transparencia en el desempeño de sus tres funciones. Sin embargo, este principio también debe equipararse con la exigencia, establecida en los términos de referencia, de evitar ofrecer asesoría sobre proyectos específicos. En consecuencia, la CAO no divulgará ninguna información sobre proyectos específicos relacionada con sus actividades de asesoría. En la práctica, esto significa que:

- En los casos en que la asesoría se origine en actividades realizadas por el Ombudsman o en auditorías sobre la observancia en relación con proyectos que ya han estado sometidos a algún grado de divulgación externa por parte de la CAO (y la asesoría se ha originado en la CAO), se puede hacer referencia a los proyectos específicos que hayan dado lugar a la actividad de asesoría en los documentos difundidos públicamente.
- En los casos en que la asesoría se dé a conocer públicamente y ésta se haya basado en las lecciones recogidas de varios proyectos de la IFC o el OMGI, por lo general en el examen o informe de asesoría no se identificarán los proyectos concretos.



4.4 Confidencialidad, preparación de informes y divulgación de información

4.4.1 Confidencialidad y divulgación de información

La CAO está obligada por las políticas sobre difusión de información de la IFC y el OMGI. En circunstancias excepcionales, la CAO puede aceptar una solicitud de asesoría respecto de la cual, en un comienzo, hay acuerdo de que los memorandos o informes finales de asesoría tal vez no se divulguen. Sin embargo, la CAO puede ejercer discreción sobre si aceptar o no una solicitud de asesoría con tales limitaciones. En general, hay una presunción en favor de la difusión de la información: si no se hace de forma inmediata, se hará dentro de un plazo razonable.

4.4.2 Preparación de informes y destinatarios de la asesoría

Todo asesoramiento adoptará la forma de un memorando o informe de asesoría. El plazo para preparar los informes y efectuar observaciones se acordará desde un comienzo y confirmará por escrito ya sea en los términos de referencia o en el documento de concepto o en un memorando dirigido al solicitante de la asesoría. Los destinatarios de la asesoría también se establecerán por adelantado, tanto en el caso de los destinatarios internos como de los externos. El Presidente del Grupo del Banco Mundial y la administración superior de la IFC o el OMGI recibirán copias de los memorandos o informes de asesoría, independientemente de quien haya originado la solicitud. Estos documentos también podrán ser divulgados a discreción de la CAO.

Cuando corresponda, los informes de asesoría se enviarán primero al Presidente del Grupo del Banco Mundial y luego se distribuirán a la administración superior y a todos los departamentos pertinentes. La notificación sobre la presentación de los documentos al Presidente se publicará luego en el sitio web de la CAO. Una vez que los informes hayan sido revisados por el Presidente (y, según corresponda, discutidos con éste), el informe se divulgará en el sitio web de la CAO.

4.4.3 Seguimiento y actividades complementarias

Las recomendaciones que se formulen en el marco de la asesoría se integrarán en las actividades de seguimiento y evaluación que realiza la CAO. Ésta hará un seguimiento de la implementación de dichas recomendaciones por parte de la IFC y el OMGI, e informará anualmente al Presidente del Grupo del Banco Mundial.



APÉNDICE A.

Modelo de carta de reclamación dirigida a la CAO

A:
Compliance Advisor/Ombudsman
International Finance Corporation
2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 EE.UU.
Facsímile: (+1) (202) 522-7400
Correo electrónico: cao-compliance@ifc.org

El (Los) suscrito(s) _____ presenta(n) una reclamación con respecto al proyecto _____ ubicado en _____

Esta reclamación se presenta en nombre de _____ (ignorar si no corresponde).

El (Los) suscrito(s) vive(n) en la zona denominada _____ (si es posible, mostrar la zona en un mapa adjunto) y puede(n) ser contactado(s) en la siguiente dirección, números de teléfono y facsímile, y dirección de correo electrónico:

Domicilio

Dirección postal (si es diferente del domicilio)

País

Código postal

Teléfono

Facsímile

Correo electrónico

El (Los) suscrito(s) no desea(n) que se divulgue su identidad (ignorar si no corresponde).

El (Los) suscrito(s) se ha(n) visto o es posible que se vea(n) afectado(s) por las repercusiones sociales o ambientales del proyecto, de la siguiente manera:

Si es posible, proporcionar la siguiente información:

- Una descripción con indicación del nombre, ubicación y naturaleza del proyecto (si es posible, incluir un mapa).
- Una descripción de las medidas adoptadas por el (los) suscrito(s) para tratar de resolver estos problemas (si es posible, incluir fechas o cronología).
- Una lista de otras personas contactadas por el (los) suscrito(s) para tratar de resolver estos problemas (si es posible, adjuntar copias de la correspondencia).
- Cualquier otro hecho pertinente que ayude a respaldar la reclamación.

Además, responder la siguiente pregunta:

- El (Los) suscrito(s) desearía(n) que esta reclamación se resolviera de la siguiente manera: (La CAO no puede garantizar que pueda ayudar a resolver la reclamación de esta manera, pero esta información ayudará a centrar la atención en los métodos para la resolución del problema).

Adjuntar una copia de cualquier documento y otros materiales pertinentes.

Nota: La CAO respetará el carácter confidencial de la identidad de los denunciantes, si así lo solicitan, pero no se aceptarán reclamaciones anónimas. El material en apoyo de una reclamación también podrá presentarse con carácter confidencial y no deberá darse a conocer sin el consentimiento de la o las partes que lo hayan presentado.

Los denunciantes deberán tener en cuenta que otras partes afectadas, incluidos el patrocinador y el personal de la IFC o el OMGI, normalmente serán informadas sobre el fondo de la reclamación. Toda información que los denunciantes deseen mantener con carácter reservado deberá señalarse a la CAO desde el primer momento. Se convendrá con el denunciante un procedimiento para tramitar la reclamación.

GLOSARIO

CAO (función de asesoría) La función de asesoría de la CAO y el personal que desempeña esa función.

CAO (función de observancia) La función de observancia de la CAO y el personal que desempeña esa función.

CAO (función de Ombudsman) La función de Ombudsman de la CAO y el personal que desempeña esa función.

CAO La Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia es la oficina de la IFC y el OMGI encargada de rendir cuentas a nivel externo en materia ambiental y social.

CODE El Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo (CODE) es un comité del Directorio Ejecutivo del Grupo del Banco Mundial cuyo mandato es hacer el seguimiento y determinar la eficacia del Grupo del Banco Mundial en el cumplimiento de su misión de reducir la pobreza.

DENUNCIANTE Persona(s), grupo(s) de personas u organizaciones que presentan una reclamación ante la CAO.

DÍAS HÁBILES Los días hábiles son de lunes a viernes, sin incluir los días feriados definidos por el Grupo del Banco Mundial. El número de días hábiles indicado en las directrices operacionales no incluyen el tiempo necesario para preparar las traducciones de documentos, tarea que puede llevar varios días hábiles, dependiendo del idioma.

DIRECTORIO Hay cuatro Juntas de Directores Ejecutivos que representan a las cuatro instituciones del Grupo del Banco Mundial. La CAO interactúa con dos de ellas: La Junta de Directores de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y la Junta de Directores del Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI). Los Directores Ejecutivos que las integran suelen ser las mismas personas.

IFC La Corporación Financiera Internacional, institución del Grupo del Banco Mundial que promueve el crecimiento en el mundo en desarrollo mediante el financiamiento de inversiones privadas y el suministro de

asistencia técnica y servicios de asesoría a gobiernos y empresas. La IFC proporciona financiamiento en forma de préstamos y participaciones de capital a empresas de países en desarrollo.

MEDIACIÓN Intervención imparcial de terceros en una disputa o negociación con el propósito de ayudar a las partes en conflicto a encontrar voluntariamente un arreglo de mutuo acuerdo.

Memorando de entendimiento. Se emite en el caso de que prosiga el proceso de la CAO en el marco de su función de Ombudsman. En el memorando de entendimiento se describen los acuerdos para la facilitación/mediación, la determinación conjunta de los hechos u otro procedimiento de resolución acordado, conducentes a un arreglo o a otra meta apropiada y de acuerdo mutuo.

OMGI El Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones, institución del Grupo del Banco Mundial que fomenta la inversión extranjera directa en países en desarrollo mediante el otorgamiento de garantías a los inversionistas extranjeros contra pérdidas provocadas por riesgos no comerciales. El OMGI también brinda asistencia técnica para promover la inversión extranjera.

ONG Organización no gubernamental u organización de la sociedad civil.

PATROCINADOR El término “patrocinador” se refiere fundamentalmente al patrocinador de un proyecto de la IFC o el OMGI. Sin embargo, el término se utiliza ampliamente para referirse a la parte más idónea para atender a las cuestiones planteadas en la reclamación. Las partes pueden ser el prestatario de recursos de la IFC o quien recibe capital de la Corporación, el inversionista protegido por una garantía del OMGI, o la entidad encargada de ejecutar el proyecto en cuestión.

TÉRMINOS DE REFERENCIA Definición de los términos para la realización de una tarea específica, con indicación de su alcance, limitaciones, actividades y objetivos.

Vicepresidente de la CAO El jefe de la Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia. Tiene el título de Ombudsman y Asesor en materia de observancia.

Abril de 2007



2121 Pennsylvania Avenue NW

Washington, DC 20433

Teléfono: (+1) 202 458 1973

Facsímile: (+1) 202 522 7400

Correo electrónico:

cao-compliance@ifc.org

www.cao-ombudsman.org



MULTILATERAL INVESTMENT
GUARANTEE AGENCY
WORLD BANK GROUP